

# AXA SİGORTA

# Kişisel Veri Koruma

# Politikası

V.4.0.



## İÇİNDEKİLER

<b>1.Amaç ve Kapsam</b>	<b>3</b>
<b>2.Mevzuat</b>	<b>3</b>
<b>3.Tanımlar</b>	<b>5</b>
<b>4.Kişisel Verilerin İşlenmesinde Genel İlkeler</b>	<b>7</b>
<b>5.Kişisel ve Özel Nitelikli Kişisel Verilerin İşlenme Şartları</b>	<b>7</b>
<b>6.Kişisel Verilerin Silinmesi, Yok Edilmesi, Anonim Hale Getirilmesi</b>	<b>8</b>
<b>7.Kişisel Verilerin Paylaşımında Dikkat Edilmesi Gereken Kurallar</b>	<b>9</b>
<b>8.Kişisel Verilerin Yurt İçi ve Yurt Dışına Aktarılması</b>	<b>9</b>
<b>9.Kurumsal Veri Sınıflandırma Kategorileri</b>	<b>9</b>
<b>10.Görev ve Sorumluluklar</b>	<b>10</b>
<b>11.Aydınlatma Yükümlülüğü</b>	<b>11</b>
<b>12.İlgili Kişinin Hakları</b>	<b>11</b>
<b>13.Verinin Güvenliğine İlişkin Esaslar</b>	<b>12</b>
<b>14. Kişisel Verilerin Saklama Süreleri</b>	<b>13</b>
<b>15.Şikayet Yönetimi</b>	<b>14</b>
<b>16.Farkındalık ve Eğitim</b>	<b>14</b>

## 1.AMAÇ VE KAPSAM

### Politikanın Amacı

“AXA Sigorta A.Ş.” ile “AXA Hayat ve Emeklilik A.Ş.” (bundan böyle “AXA SİGORTA”) sigortacılık faaliyetlerini sürdürürken elde ettikleri kamuya açık olmayan kişisel/özel nitelikli kişisel verilerin gizliliğini muhafaza etmeyi, bu verileri işlerken yürürlükte bulunan mevzuata uyumlu olmayı taahhüt etmektedir. Bu taahhüdünü gerekli yönetim modelini kurma, denetim yapma/yaptırma, süreç yönetimi ile risk analizi çalışmalarını hayata geçirme ve kılavuz görevi gören yönergeleri yürürlüğe alma yoluyla yerine getirmektedir.

“AXA SİGORTA Kişisel Veri Koruma Politikası” (bundan böyle “Politika”) AXA SİGORTA'nın 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve sair mevzuat çerçevesinde, AXA Grup Kişisel Veri Korunma Politikası'nı da dikkate ve kılavuz alarak, kişisel/özel nitelikli kişisel veri işlerken sorumluluklarını ve mevzuatla uyumlu kılavuz ilkelerini kapsamaktadır.

### Politikanın Kapsamı

Bu Politika; AXA SİGORTA Yönetim Kurulu ve Denetim Kurulu üyelerini, Genel Müdürlük, Bölge Müdürlükleri, KKTC Şube Müdürlüğü, mevzuatın izin verdiği ölçüde AXA SİGORTA dağıtım kanallarını, anlaşmalı kurumlarını, müşterilerini, ziyaretçilerini, üçüncü kişileri, outsourcing (taşeron) hizmet aldığı gerçek/tüzel kişiler ile tedarikçilerini kapsamaktadır.

## 2.MEVZUAT

6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (“Kanun”) ile, Kanunla verilen görevleri yerine getirmek üzere, idari ve mali özerkliğe sahip ve kamu tüzel kişiliğini haiz Kişisel Verileri Koruma Kurumu (“Kurum”) kurulmuştur. Kurum; Kurul ve Başkanlık'tan oluşur. Kurum'un karar organı Kişisel Verileri Koruma Kurulu (“Kurul”)dur.

Kanun'un amacı; kişisel verilerin işlenmesinde başta özel hayatın gizliliği olmak üzere kişilerin temel hak ve özgürlüklerini korumak ve kişisel verileri işleyen gerçek ve tüzel kişilerin yükümlülükleri ile uyacakları usul ve esasları düzenlemektir. “Tüzel Kişi”lere ait veriler Kanun'un kapsamında değildir. Aşağıdaki liste zaman içinde değişiklik gösterebilir. Kanun başta olmak üzere bağlı Yönetmelik, Tebliğ, Kararın güncel olarak <https://www.kvkk.gov.tr/> internet sitesinden “Mevzuat” sekmesinden takip edilmelidir.

### Anayasa

- Türkiye Cumhuriyeti Anayasası Madde 20. - ([Ek fıkra: 12/9/2010-5982/2 md.](#)),

### Kanun

- [6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu](#) (RG Sayı: 29677),

### Yönetmelik

- [Veri Sorumluları Sicili Hakkında Yönetmelik](#) (RG Sayı: 30286),
- [Kişisel Sağlık Verilerinin İşlenmesi ve Mahremiyetinin Sağlanması Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik](#) (RG Sayı: 30250),
- [Kişisel Sağlık Verilerinin İşlenmesi ve Mahremiyetinin Sağlanması Hakkında Yönetmelik](#) (RG Sayı : 29863)

- [Kişisel Verilerin Silinmesi, Yok Edilmesi veya Anonim Hale getirilmesi Hakkında Yönetmelik](#) (RG Sayı: 30224),

### **Tebliğ**

- [Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ](#) (RG Sayı: 30356),
- [Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesinde Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğ](#) (RG Sayı: 30356),

### **Karar**

- [Veri sorumlusu nezdindeki kişisel verilere erişim yetkisi bulunan personelin yetkisi ve amacı dışında söz konusu verileri işlemesi hususunun değerlendirilmesi ile ilgili Kişisel Verileri Koruma Kurulunun 31/05/2018 Tarihli ve 2018/63 Sayılı Kararı,](#)
- [Veri Sorumluları Siciline Kayıt Yükümlülüğünde İstisna Tutulacak Veri Sorumluları ile ilgili Kişisel Verileri Koruma Kurulunun 02/04/2018 Tarihli ve 2018/32 Sayılı Kararı,](#)
- [Özel Nitelikli Kişisel Verilerin İşlenmesinde Veri Sorumlularınca Alınması Gereken Yeterli Önlemler ile ilgili Kişisel Verileri Koruma Kurulunun 31/01/2018 Tarihli ve 2018/10 Sayılı Kararı,](#)
- [Rehberlik Hizmeti Veren İnternet Sitelerinde/Uygulamalarda Kişisel Verilerin Korunmasına Yönelik Kişisel Verileri Koruma Kurulunun 21/12/2017 Tarihli ve 2017/61 Sayılı Kararı,](#)
- [Banko, Gişe, Masa gibi Hizmet Alanlarında Kişisel Verilerin Korunmasına Yönelik Kişisel Verileri Koruma Kurulunun 21/12/2017 Tarihli ve 2017/62 Sayılı Kararı,](#)

### **Rehberler**

- [100 Soruda Kişisel Verilerin Korunması Kanunu,](#)
- [Kişisel Verilerin Korunması Kanununa İlişkin Uygulama Rehberi,](#)
- [Kişisel Veri Güvenliği Rehberi \(Teknik ve İdari Tedbirler\),](#)
- [Kişisel Verilerin Silinmesi, Yok Edilmesi veya Anonim Hale Getirilmesi Rehberi,](#)
- [Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Hakkında Sıkça Sorulan Sorular,](#)
- [Anayasal Bir Hak Olarak Kişisel Verilerin Korunmasını İsteme Hakkı,](#)
- [Veri Sorumlusu ve Veri İşleyen,](#)
- [Veri Sorumluları Sicili,](#)
- [İlgili Kişinin Hak Arama Yöntemleri,](#)
- [Kanun Kapsamındaki Hak ve Yükümlülükler,](#)
- [Kişisel Verilerin İşlenme Şartları,](#)

- [Kişisel Verilerin İşlenmesine İlişkin Temel İlkeler](#),
- [Açık Rıza](#),
- [6698 Sayılı Kanun'da Yer Alan Temel Kavramlar](#),
- [6698 Sayılı Kanun'da Yer Alan Terimler](#),
- [6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanununun Amacı ve Kapsamı](#),
- [Kişisel Verilerin Korunması Alanında Uluslararası ve Ulusal Düzenlemeler](#),
- [Kişisel Verilerin Korunması Kanununa Duyulan İhtiyaç](#),
- [Özel Nitelikli Kişisel Verilerin İşlenme Şartları](#),
- [Kişisel Verilerin Yurtdışına Aktarılması](#),
- [Kişisel Verileri Koruma Kurulu'nun Yapısı ve Görevleri](#),

### **Sair Mevzuat**

- [5237 sayılı Türk Ceza Kanunu](#) (Madde 135 ila 140),
- [Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik](#) (RG Sayı: 29417),

## **3.TANIMLAR**

### **Açık Rıza**

Belirli bir konuya ilişkin, bilgilendirilmeye dayanan ve özgür iradeyle açıklanan rıza.

### **Alıcı Grubu**

Veri Sorumlusu tarafından kişisel verilerin aktarıldığı gerçek veya tüzel kişi kategorisi.

### **Anonim Hale Getirme**

Kişisel verilerin, başka verilerle eşleştirilerek dahi hiçbir surette kimliği belirli veya belirlenebilir bir gerçek kişiyle ilişkilendirilemeyecek hale getirilmesi.

### **Aydınlatma Yükümlülüğü**

Veri Sorumlusu'nun, KVKK Madde 10 çerçevesinde kişisel verilerin elde edilmesi sırasında bizzat veya yetkilendirdiği kişi aracılığıyla bilgileri ilgili kişiye sağlamakla yükümlü olduğu hususlar.

### **CISO**

Bilgi Teknolojileri Bölüm Başkanlığı'na bağlı Chief Information Security Officer

### **İlgili Kişi**

Kişisel verisi işlenen gerçek kişi.

**Kanun**

6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK).

**Kişisel Veri**

Kimliği belirli veya belirlenebilir gerçek kişiye ilişkin her türlü bilgi.

**Özel Nitelikli Kişisel Veri**

- ırk,
- etnik köken,
- siyasi düşünce,
- felsefi inanç,
- din, mezhep veya diğer inançlar,
- kılık ve kıyafet,
- dernek, vakıf ya da sendika üyeliği,
- sağlık,
- cinsel hayat,
- ceza mahkumiyeti ve güvenlik tedbirleriyle ilgili veriler,
- biyometrik veri,
- genetik veri,

**Kişisel Verilerin İşlenmesi**

Kişisel verilerin tamamen veya kısmen otomatik olan ya da herhangi bir veri kayıt sisteminin parçası olmak kaydıyla otomatik olmayan yollarla elde edilmesi, kaydedilmesi, depolanması, muhafaza edilmesi, değiştirilmesi, yeniden düzenlenmesi, açıklanması, aktarılması, devralınması, elde edilebilir hale getirilmesi, sınıflandırılması ya da kullanılmasının engellenmesi gibi veriler üzerinde gerçekleştirilen her türlü işlem.

**Kişisel Veri İşleme Envanteri**

Veri Sorumlusu'nun iş süreçlerine bağlı olarak gerçekleştirmekte olduğu kişisel verileri işleme faaliyetlerinin, kişisel veri işleme amaçlarının, veri kategorisinin, aktarılan alıcı grubunun ve veri konusu kişi grubuyla ilişkilendirerek oluşturulan ve kişisel verilerin işlendikleri amaçlar için gerekli olan azami sürenin, yabancı ülkelere aktarımı öngörülen kişisel verilerin ve veri güvenliğine ilişkin alınan tedbirlerin açıklanarak detaylandırıldığı envanter.

**Kişisel Veri Saklama ve İmha Politikası**

Veri Sorumlularının, kişisel verilerin işlendikleri amaç için gerekli olan azami süreyi belirleme işlemi ile silme, yok etme ve anonim hale getirme işlemi için dayanak yaptıkları politika.

**Kişisel Verilerin Silinmesi**

Kişisel verilerin ilgili kullanıcılar için hiçbir şekilde erişilemez veya tekrar kullanılamaz hale getirilmesi işlemi.

**Kişisel Verilerin Yok Edilmesi**

Kişisel verilerin hiç kimse tarafından hiçbir şekilde erişilemez, geri getirilemez ve tekrar kullanılamaz hale getirilmesi işlemi.

**Kurul**

Kişisel Verileri Koruma Kurulu

**Kurum**

Kişisel Verileri Koruma Kurumu

## Periyodik İmha

Kanun'da yer alan kişisel verilerin işleme şartlarının tamamının ortadan kalkması durumunda kişisel verileri saklama ve imha politikasında belirtilen ve tekrar eden aralıklarla resen gerçekleştirilecek silme, yok etme veya anonim hale getirme işlemi.

## VERBİS

Veri Sorumluları Sicili Bilgi Sistemi

## Veri İşleyen

Veri Sorumlusu'nun verdiği yetkiye dayanarak onun adına kişisel verileri işleyen gerçek veya tüzel kişi.

## Veri Sorumlusu

Kişisel verilerin işleme amaçlarını ve vasıtalarını belirleyen, veri kayıt sisteminin kurulmasından ve yönetilmesinden sorumlu olan gerçek veya tüzel kişi.

## VKY

Veri Koruma Yöneticisi.

## Veri Sorumluları Sicili

Kişisel Verileri Koruma Kurumu tarafından tutulan veri sorumluları sicili.

## Ziyaretçi

AXA SİGORTA'nın fiziki yerleşkelerine muhtelif amaçlarla gelen kişiler.

## 4.KİŞİSEL VERİLERİN İŞLENMESİNDE GENEL İLKELER

Kişisel veriler, ancak Kanun'da ve diğer kanunlarda öngörülen usul ve esaslara uygun olarak işlenebilir. Kişisel verilerin işlenmesinde aşağıdaki ilkelere uyulması zorunludur :

- Hukuka ve dürüstlük kurallarına uygun olma,
- Doğru ve gerektiğinde güncel olma,
- Belirli, açık ve meşru amaçlar için işlenme,
- İşlendikleri amaçla bağlantılı, sınırlı, ve ölçülü olma,
- İlgili mevzuatta öngörülen veya işlendikleri amaç için gerekli olan süre kadar muhafaza edilme,

## 5.KİŞİSEL VE ÖZEL NİTELİKLİ KİŞİSEL VERİLERİN İŞLENME ŞARTLARI

"Kişisel Veriler" ilgili kişinin açık rızası olmadan işlenemez. İlgili Kişi'nin açık rızası olmadan kişisel verilerin işlenebilme istisnaları KVKK Madde 5/2'de detaylandırılmıştır. Açık rıza hakkında kapsamlı bilgi [Açık Rıza](#) rehberinde detaylandırılmıştır.

"Özel Nitelikli Kişisel Veriler" in ilgili kişinin açık rızası olmaksızın işlenmesi yasaktır. İlgili Kişi'nin açık rızası olmadan kişisel verilerin işlenebilme istisnaları KVKK Madde 6/3'te detaylandırılmıştır. Özel nitelikli kişisel verilerin işlenmesinde, ayrıca Kurul tarafından belirlenen yeterli önlemlerin alınması şarttır. Söz konusu esaslar "[Özel Nitelikli Kişisel Verilerin İşlenme Şartları](#)" Rehberi ve "[Özel Nitelikli Kişisel verilerin İşlenmesinde Veri Sorumlularınca Alınması Gereken Yeterli Önlemler](#)" Kurul kararında detaylandırılmıştır.

AXA SİGORTA'da kişisel verilerin işleneceği projelerde izlenmesi gereken yönetim adımları 08.04.IAD.002-Kişisel Veri İşlenen Proje-Talep İş Akışı (Privacy by Design)"da detaylandırılmıştır. İlgili kişilere ticari elektronik ileti gönderim esasları için "[Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik](#)" esasları dikkate alınır. Şirketimizden iletilecek ticari elektronik iletelerde ilgili

kişi haklarını ihlal etmemek için ileti **öncesinde** gerekli kontrollerin tanımlanmış yönetim çerçevesinde yapılabilmesini sağlayan Ticari Elektronik İleti Portalı'nın (Sms Kontrol Portalı) kullanılması **zorunludur**.

AXA SİGORTA'dan (Veri Sorumlusu) veri işlemek amacıyla gerçek/tüzel 3ncü kişilere (Veri İşleyen) veri aktarımı söz konusu ise, veri aktarımı **öncesinde** 08.03.F.005-AXA SİGORTA Veri Koruma Etki Değerlendirme Formu'nun 3ncü kişilere doldurulması ve değerlendirme için Uyum & Kişisel Veri Koruma Departmanı'na iletilmesi gerekmektedir. Değerlendirme sonucu olumlu ise, müteakiben karşı taraf(lar)ın "08.02.T.004- Kişisel Verilerin Aktarılmasına İlişkin Çerçeve Sözleşme"yi imzalamaları **zorunludur**. Bu sözleşme "Gizlilik Sözleşmesi" veya "Mal ve Hizmet Sözleşmesi" yerine geçmez ancak tamamlayıcı niteliktedir.

AXA SİGORTA ile sistem entegrasyonu çerçevesinde kişisel veri işlenecek ise, karşı taraf(lar)ın 08.05.L.003-AXA SİGORTA Sistemleri ile 3ncü Tarafların Yapacakları Kişisel Veri Akışı Entegrasyon Kriterleri" ile uyumlu olunması gerekir. Uyum seviyesinin belirlenmesinde Bilgi Teknolojileri Bölüm Başkanlığı ve Uyum & Kişisel Veri Koruma Departmanı'nın teknik değerlendirmesi dikkate alınır.

## 6.KİŞİSEL VERİLERİN SİLİNMESİ, YOK EDİLMESİ, ANONİM HALE GETİRİLMESİ

Kanun ve ilgili diğer kanun hükümlerine uygun olarak işlenmiş olmasına rağmen, verilerin işlenmesini gerektiren sebeplerin ortadan kalkması halinde kişisel veriler resen veya ilgili kişinin talebi üzerine Veri Sorumlusu tarafından silinir, yok edilir, veya anonim hale getirilir. Kişisel verilerin silinmesi, yok edilmesi, veya anonim hale getirilmesine ilişkin diğer kanunlarda yer alan hükümler saklıdır.

Bir müşterimize, müşteri adayına, Şirketimize iş başvurusu vb yapan adaya ait kişisel verilerin silinmesi, yok edilmesi veya anonim hale getirilmesiyle ilgili talepler [iletisim@axasigorta.com.tr](mailto:iletisim@axasigorta.com.tr) veya [kisiselverikoruma@axasigorta.com.tr](mailto:kisiselverikoruma@axasigorta.com.tr) e-posta adresleri üzerinden yapılır. Periyodik imha süreci Şirketimiz içindeki veri güvenlik sistemleri tarafından belirlenmiş yönetim onay akışına uyumlu olarak gerçekleştirilir. Bu konuda ilgili kişi ile iletişim Müşteri Hizmetleri Departmanı tarafından yapılır.

Silme, yok etme, veya anonim hale getirme esasları "[Kişisel Verilerin Silinmesi, Yok Edilmesi veya Anonim Hale Getirilmesi Hakkında Yönetmelik](#)" çerçevesinde gerçekleştirilir. Bu sürecin hayata geçirilmesi için "[Kişisel Verilerin Silinmesi, Yok Edilmesi veya Anonim Hale Getirilmesi Rehberi](#)"ndeki esaslar uygulanır.

Teknolojinin uyarlanmasıyla Rehber'in yeterli olmadığı düşünülen durumlarda "AXA Group Information Security Guidelines" - Kanun ve sair mevzuat ile çelişmediği sürece - dikkate alınmalıdır.

Departman tarafından işlenen kişisel / özel nitelikli kişisel verinin periyodik imhası aşağıdaki seri onaylar yazılı (e-posta ile) alındıktan sonra ilgili şirket içi prosedüre uygun olarak yapılır:

- Ön Onay → Departman Veri Sorumlusu (Data Owner)
- 1nci Onay → İş Sahibi (Business Owner)
- 2nci Onay → DPO ve Hukuk Departmanı Direktörü (Genel Sekreter)
- 3ncü Onay → CEO (YALNIZCA "Çok Gizli Bilgi-Secret" sınıfındaki veriler için alınır)



## 7.KİŞİSEL VERİLERİN PAYLAŞIMINDA DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN KURUMSAL KURALLAR

E-posta, kısa mesaj servisi (sms), network, USB, ses kaydı dosyası, faks, mobil cihaz vb gibi mecralar üzerinde kişisel verilerin hangi onay mekanizmalarına bağlı olarak paylaşılabilceği 08.01.Y.014-AXA SİGORTA Veri Koruma Yönergesi (BCR)'da detaylandırılmıştır.

## 8.KİŞİSEL VERİLERİN YURT İÇİ VE YURT DIŞINA AKTARILMASI

"Kişisel Veriler" ilgili kişinin açık rızası olmaksızın (yurt içine) aktarılamaz. İlgili Kişi'nin açık rızası olmadan kişisel verilerin aktarılması istisnaları KVKK Madde 8/2'de detaylandırılmıştır. Kişisel verilerin aktarılmasına ilişkin diğer kanunlarda yer alan hükümler saklıdır.

"Kişisel Veriler" ilgili kişinin açık rızası olmaksızın yurt dışına aktarılamaz. İlgili Kişi'nin açık rızası olmadan kişisel verilerin aktarılması istisnaları KVKK Madde 9/2 ila 9/5'te detaylandırılmıştır. Kişisel verilerin yurt dışına aktarılmasına ilişkin diğer kanunlarda yer alan hükümler saklıdır.

Yurt içine veya yurt dışına veri aktarımının söz konusu olduğu durumlarda Uyum & Kişisel Veri Koruma Departmanı (VKY) ile; Kanun'da tanımlanmış yeterli tedbirlerin aktarım öncesinde gözden geçirilmesi ve teknolojik konular hakkında görüş almak için Bilgi Teknolojileri Bölüm Başkanlığı (CISO) ile irtibata geçiniz.

Verilerin yurt içine aktarımında Kurum'un "[Yurt içi Aktarım](#)" esasları uygulanır.

Verilerin yurt dışına aktarılması için izlenmesi gereken esaslar [Karar Akış Diyagramı](#) (sayfa 9 ve 10) detaylandırılmıştır.

Kişisel verilerin yurt dışına aktarımında "[Kişisel Verilerin Yurt Dışına Aktarımı Kılavuzu](#)"nda belirtilen esaslar uygulanır.

## 9.KURUMSAL VERİ SINIFLANDIRMA KATEGORİLERİ

Kanun'dan bağımsız olarak, AXA Grup Bilgi Güvenlik Politikası çerçevesinde kurumsal verilerin kategorileridir.

- **Çok Gizli Bilgi (Secret)** : İzinsiz olarak ifşa edilmesi, değiştirilmesi, ya da imha edilmesi AXA SİGORTA ve/veya iştiraklerine çok yüksek seviyede risk oluşturacak verilerdir. Örnek; Gizlilik Sözleşmeleri, Yönetim Kurulu onayı ile 3ncü taraflarla yapılan anlaşmalar vb.
- **Gizli Bilgi (Confidential)** : İzinsiz olarak ifşa edilmesi, değiştirilmesi, ya da imha edilmesi AXA SİGORTA ve/veya iştiraklerine yüksek seviyede risk oluşturacak verilerdir. Ön kabul olarak, "Çok Gizli", "İç Kullanıma Açık", veya "Herkes Açık" olarak açıkça sınıflandırılmamış tüm kurumsal veriler "Gizli Bilgi" olarak kabul edilmelidir.
- **İç Kullanıma Açık Bilgi (Internal)** : İzinsiz olarak ifşa edilmesi, değiştirilmesi, ya da imha edilmesi AXA SİGORTA ve/veya iştiraklerine orta seviyede risk oluşturacak verilerdir. Örnek; AXA Grup Standartları, AXA Grup / AXA INM Bölge ile yürütülen projeler ve dokümanları vb.
- **Herkes Açık Bilgi (Public)** : İzinsiz olarak ifşa edilmesi, değiştirilmesi, ya da imha edilmesi AXA SİGORTA ve/veya iştiraklerine düşük seviyede risk veya hiç risk oluşturmayacak verilerdir. Örnek; basın duyuruları, internet sayfasında bulunan bilgiler vb. Herkes açık verilerin korunması için sınırlı ya da hiç kontrol gereksinimi olmamasına rağmen verinin izinsiz olarak değiştirilmesini ve imhasını önlemek için kısmi kontrol gereklidir.

Kurumsal (AXA SİGORTA tüzel kişiliğine ait) verilerin yukarıdaki veri kategorileri çerçevesinde ne şekilde kullanılabileceği 08.01.Y.014-AXA SİGORTA Veri Koruma Yönergesi (BCR)'da detaylandırılmıştır.

## 10.GÖREV VE SORUMLULUKLAR

### 10.1.Genel Anlamda

Kişisel Veriler'in sigortacılık faaliyetleri için toplanmasından veya işlenmesinden, bu Politika ile tutarlı yönergelerin tesis edilmesinin sağlanmasından, mevzuat ve sözleşme sorumluluklarının yerine getirilmesinden nihai olarak AXA SİGORTA İcra Kurulu Başkanı (CEO) sorumludur.

AXA SİGORTA'da kişisel veri işleme yönetimi, AXA'nın "Üçlü Defans Hattı" modelini esas almaktadır :

- **1nci Defans Hattı** : Üst Yönetim ve Yöneticilerdir. Kişisel Veriler'in kullanımına ilişkin yönergelerin yerel yükümlülükler ve bu Politika'yla uyumlu olduğunun sağlanmasından sorumludur.
- **2nci Defans Hattı** : Veri Koruma Yöneticisi (VKY), yerel yükümlülükler ve bu Politika'yla uyumu sağlamak için gereken yönergelerin, önlemlerin ve denetimlerin geliştirilmesi ve yürürlüğe konmasını temin etmek suretiyle Üst Yönetim ve Yöneticilere destek olur.
- **3ncü Defans Hattı** : İç Denetim Departmanı'dır. Gerçekleştirdiği denetimlerle, sürecin etkinliği ve verimliliğinin yanı sıra, AXA Sigorta ve AXA Grup kuralları ve yerel/uluslararası düzenlemelerle uyumluluğu konusunda güvence verir.

### 10.2.Üst Yönetim ile Yöneticilerin Görev ve Sorumlulukları

Üst Yönetim ve Yöneticiler (yani kişisel bilgilerin hangilerinin, hangi nedenle ve nasıl toplanacağına ve işleneceğine karar veren Yönetici) 1nci Defans Hattı olup yürürlükteki ilgili yasal düzenlemeleri incelemek ve AXA SİGORTA'da Kişisel Verileri toplama, işleme, aktarma ve muhafaza etme sürecinin bu yasal düzenlemelere ve bu Politika'ya uygun olmasını sağlamakla yükümlüdür.

Üst Yönetim ve Yöneticiler, VKY'ne, gerekli bilgileri ve AXA SİGORTA'nın bu Politika'ya ve yerel mevzuat yükümlülüklerine uyum sağlama konusunda destek olmaktadır. Üst Yönetim ve Yöneticiler, VKY ile özellikle düzenli bilgi alışverişinde bulunmalı ve kendisini veri koruması üzerinde etkisi olabilecek organizasyonel veya başka türlü gelişmelerden zamanında haberdar etmelidir.

Üst Yönetim ve Yöneticiler, ayrıca, bu Politika'nın kapsadığı hususlar hakkındaki farkındalığın yayılması konusunda gerekli üst yönetim desteğini (Tone-at the-Top) sağlamalıdır.

### 10.3.Veri Koruma Yöneticisi (VKY)'nin Görev ve Sorumlulukları

Üst Yönetim, AXA SİGORTA'nın bu Politika'ya ve yerel yükümlülükler uyumunu sağlamak konusunda destekleyecek yetki, kaynak ve becerilere sahip bir VKY atamıştır. VKY, AXA SİGORTA'da "kişisel" veri koruma ile ilgili bütün konularda ilk irtibat yetkilisidir.

### 10.4.Departman Kişisel Veri Koruma Sorumlusu

Kişisel verilerin işlenmesinde Kanun ve sair mevzuat ile tam uyumlu olunması, departman eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi ve verilmesi, departman kişisel veri envanterinin güncellenmesi, AXA SİGORTA Kişisel Veri Koruma Politikası çerçevesinde çalışmaların içselleştirilebilmesi için her departmanda bir kişi ilgili Yöneticinin önerisi ile "Departman Kişisel Veri Koruma Sorumlusu" olarak atanmıştır.

Bu kişilerin görev ve sorumlulukları 08.02.T.0xx-Departman Kişisel Veri Koruma Sorumlusu Görev ve Sorumlulukları Talimatı'nda detaylandırılmıştır.

## 11.AYDINLATMA YÜKÜMLÜLÜĞÜ

Aydınlatma, Veri Sorumlusu'nun yükümlülüğüdür. Kişisel verilerin elde edilmesi sırasında Veri Sorumlusu veya yetkilendirdiği gerçek/tüzel kişi ilgili kişilere :

- Veri Sorumlusu'nun ve varsa temsilcisinin kimliği,
- Kişisel verilerin hangi amaçla işleneceği,
- İşlenen kişisel verilerin kimlere ve hangi amaçla aktarılacağı,
- Kişisel veri toplamanın yöntemi ve hukuki sebebi,
- İlgili kişinin hakları

konusunda bilgi vermekle yükümlüdür.

Yükümlülüğün yerine getirilmesinde uygulanacak esaslar "[Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesinde Uyulacak Usul ve Esaslar Hakkında Tebliği](#)"de detaylandırılmıştır. [AXA Sigorta A.Ş.](#) ile [AXA Hayat ve Emeklilik A.Ş.](#) kurumsal internet sayfalarımızda bulunan Aydınlatma Bildirimi metinlerimiz bu konuda şirket politikamızı net olarak yansıtmaktadır.

Şirketimizin faaliyet gösterdiği mekanlarda, Kurumsal Güvenlik Politikası gereği, kapalı devre kamera kaydı (CCTV) yapılmakta olup bu kayıtlar "ses+görüntü" veya sadece "görüntü" şeklinde olabilmektedir. Söz konusu kişisel veriler (ses ve/veya görüntü) 90 gün süreyle saklanmakta ve müteakiben silinmektedir. Bu sebeple ilgili kişilere yönelik konuyla ilgili Aydınlatma Bildirimi herkes tarafından görülebilecek şekilde duvara asılmak suretiyle yapılmaktadır.

Ayrıca, Şirketimizin faaliyet gösterdiği mekanlara giriş yapan misafirlerimize, Kurumsal Güvenlik Politikası gereği, geçici Kimlik Kartı verilebilmesi için kimlik tespit yapılmakta ve bazı kişisel veriler talep edilmektedir. Söz konusu kişisel veriler 120 gün süreyle saklanmakta ve müteakiben imha edilmektedir. Bu sebeple ilgili kişilere yönelik konuyla ilgili Aydınlatma Bildirimi herkes tarafından görülebilecek şekilde duvara asılmak suretiyle yapılmaktadır.

## 12.İLGİLİ KİŞİNİN HAKLARI

Herkes, Veri Sorumlusu'na başvurarak kendisiyle ilgili :

- Kişisel veri işlenip işlenmediğini öğrenme,
- Kişisel verileri işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,
- Kişisel verilerin işlenme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme,
- Yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme,
- Kişisel verilerin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde bunların düzeltilmesini isteme,
- Kişisel verilerin silinmesini veya yok edilmesini isteme,
- (e) ve (f) bentleri uyarınca yapılan işlemlerin, kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- İşlenen verilerin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle kişinin kendisi aleyhine bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme,
- Kişisel verilerin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğraması hâlinde zararın giderilmesini talep etme,

haklarına sahiptir.

### 13.VERİ GÜVENLİĞİNE İLİŞKİN ESASLAR

Veri Sorumlusu, kişisel verilerin hukuka aykırı olarak işlenmesini ve erişilmesini önlemek ile muhafazasını sağlamak amacıyla uygun güvenlik düzeyini temin etmeye yönelik gerekli her türlü teknik ve idari tedbirleri almak zorundadır. Söz konusu tedbirler "[Kişisel Veri Güvenliği Rehberi \(Teknik ve İdari Tedbirler\)](#)"nde detaylandırılmıştır. "Teknik" ve "İdari" tedbirlerin içerikleri Rehber'de belirtilmektedir.

Veri Sorumlusu, kişisel verilerin kendi adına başka bir gerçek veya tüzel kişi tarafından işlenmesi halinde kişisel verilerin hukuka aykırı olarak işlenmesini ve erişilmesini önlemek ile muhafazasını sağlamak amacıyla tedbirlerin alınması hususunda gerçek veya tüzel kişilerle müştereken sorumludur. Veri Sorumlusu sıfatıyla bu müşterek sorumluluk gereği Veri İşleyen ile "08.02.T.004-Kişisel Verilerin Aktarılmasına İlişkin Çerçeve Sözleşme"nin imzalanması zorunludur. Anlaşmalı tamirhaneler, aktüerler, Şirketimiz davalarına bakan avukatlar, asistans hizmet alınan firmalar vb bu kapsama girmektedir.

İşlenen kişisel verilerin kanuni olmayan yollarla başkaları tarafından elde edilmesi halinde, Veri Sorumlusu bu durumu en kısa sürede "ilgili kişi"ye ve Kurul'a bildirir. Kurul, gerekmesi halinde bu durumu, kendi internet sitesinde ya da uygun göreceği başka bir yöntem ile ilan edebilir. Kişisel verilerin güvenlik ihlali nedeniyle ifşa olması (asgari 1.000 kişi/müşteri, olumsuz medya algısı ihtimali, €1 Mio Şirket aleyhine idari ceza) durumunda konu tespit edildiği andan itibaren azami 72 saat içinde yerel İcra Kurulu, CEO, Veri Koruma Yöneticisi, ve AXA Grup Veri Koruma Yöneticisi'ne bilgi verilmesi zorunludur. Bu bilgilendirme AXA Grup Veri Koruma Yöneticisi'ne Uyum & Veri Koruma Departmanı tarafından yapılır.

#### İhlallere İlişkin Raporlama

"Veri Koruma İhlali"; Kişisel Veriler'in kaza sonucu veya yasaya aykırı olarak tahrip olmasına, kaybına, değiştirilmesine veya yetkisiz olarak ifşasına veya iletilen, saklanan veya işlenen Kişisel Verilere erişilmesine yol açan bir güvenlik ihlalidir.

"Gizlilik İhlali"; genellikle, Kişisel Verilerin (örn: müşterilere veya çalışanlara ait bilgilerin) izinsiz olarak ifşa edilmesidir (örn: çalınması, kaybolması, veya yanlışlıkla açık edilmesi).

AXA SİGORTA, her bir vakanın etkin bir şekilde yönetilmesini sağlayacak Veri Koruma İhlali Raporlama sürecine sahiptir. İşlenen kişisel verilerin kanuni olmayan yollarla başkaları tarafından elde edilmesi halinde, Veri Sorumlusu bu durumu en kısa sürede "ilgili kişiye" ve Kurul'a bildirir. Kurul, gerekmesi halinde bu durumu, kendi internet sitesinde ya da uygun göreceği başka bir yöntemle ilan edebilir.

Bu Politika'ya göre, AXA SİGORTA, ihlalleri AXA Grup'a da rapor etmekle yükümlüdür :

- Üst Yönetime ve Yöneticilere,
- Veri Koruma Yöneticisi'ne,
- Denetim-Risk-Uyum Komitesi (ARCC)'ne,
- AXA Grup INM Bölgesi Veri Koruma Yöneticisi'ne,
- AXA Grup Veri Koruma Yöneticisi'ne (*İhlalin 1.000'den fazla kişiyi/müşteriyi etkilemesi veya potansiyel olarak geniş çaplı olumsuz reklama, €1 Mio'dan fazla aleyhe dava giderlerine veya yasal yaptırıma yol açması durumunda*). Bu durumda AXA SİGORTA İcra Kurulu Başkanı (CEO)'na da raporlama yapılır,

#### Bulut Bilişimi (Cloud Computing)

Bulut Depolama Hizmeti Sağlayıcısı tarafından alınan güvenlik önlemlerinin yeterli ve uygun olup olmadığının Veri Sorumlusu tarafından değerlendirilmesi gerekmektedir. Bu kapsamda, bulutta depolanan kişisel verilerin neler olduğunun detaylıca bilinmesi, yedeklenmesi, senkronizasyonun sağlanması ve bu kişisel verilere gerekmesi halinde uzaktan erişim için iki kademeli kimlik doğrulama kontrolünün uygulanması gerekmektedir.

Söz konusu sistemlerde yer alan kişisel verilerin depolanması ve kullanımı sırasında, kriptografik yöntemlerle şifrelenmesi, bulut ortamlarına şifrelenerek atılması, kişisel veriler için mümkün olan yerlerde, özellikle hizmet alınan her bir bulut çözümü için ayrı ayrı şifreleme anahtarları kullanılması gerekmektedir. Bulut bilişim hizmet ilişkisi sona erdiğinde; kişisel verileri kullanılabilir hale getirmeye yarayabilecek şifreleme anahtarlarının tüm kopyalarının da yok edilmesi gerekir.

### AXA Grup Bilgi Güvenliği Tedbirleri

Verilerin kötü amaçlarla kullanılması, imha edilmesi, kaybolması, yetkisiz olarak değiştirilmesi veya elde edilmesinin engellenmesi yönünde gerekli tedbirler alınır. AXA SİGORTA, AXA Grup Politikaları doğrultusunda, etkin bir tedbir sisteminin uygulanması konusunda makul tedbirleri yerel mevzuatla uyumlu olarak alır :

- Yetkisiz kişilerin Kişisel Veriler'i kullanmak veya işlemek amacıyla veri işleme sistemine erişiminin engellenmesi (**erişimin denetlenmesi**),
- Bir veri işleme sistemini kullanmak konusunda yetkilendirilen kişilerin yalnızca erişim yetkisi aldıkları verilere erişmesinin sağlanması ve işleme ve kullanma süresince ve kayıt sonrasında Kişisel Veriler'in yetkisiz kişilerce okunmasının, kopyalanmasının, değiştirilmesinin veya silinmesinin engellenmesi (**erişimin denetlenmesi, gerektiği kadar bilgilenme ilkesi**),
- Kişisel Veriler'in elektronik aktarımı veya nakli sırasında veya veri depolama ortamına kaydedilmesi sürecinde yetkisiz kişilerce okunmasının, kopyalanmasının, değiştirilmesinin veya silinmesinin engellenmesi ve Kişisel Veriler'in veri iletim araçları kullanılarak kimler tarafından aktarıldığının tespit ve denetiminin sağlanması (**bilgi aktarımının denetlenmesi**),
- Kişisel Veriler'e erişilip erişilmediğinin, değiştirilip değiştirilmediğinin veya veri işleme sisteminden silinip silinmediğinin ve bu gibi işlemlerin kimin tarafından gerçekleştirildiğinin kontrol ve tespitinin sağlanması (**girdi denetimi**),
- Başkaları adına işlenen Kişisel Veriler'in tamamen Veri Sorumlusu'nun talimatlarına uygun olarak işlenmesinin sağlanması (**iş denetimi**),
- Kişisel Veriler'in kaza sonucu tahrip olmasına veya kaybolmasına karşı tedbirler alınmasının sağlanması (**veri mevcudiyetinin kontrolü**),
- Farklı amaçlarla toplanan Kişisel Veriler'in ayrı ayrı işlenebilmesinin sağlanması.

## 14. KİŞİSEL VERİLERİN SAKLAMA SÜRELERİ

Kişisel verilerin işlenmesinde uyulması gereken genel ilkelerden biri verilerin "işlendikleri amaçla bağlantılı, sınırlı, ve ölçülü olması"dır. Bu süreç aynı zamanda "Veri Minimizasyonu (Data Minimization)" olarak da isimlendirilmektedir. Veri saklama süreleri Kanun ve ikincil mevzuat dikkate alınarak Kişisel Veri Koruma Yürütme Komitesi tarafından tüm iş birimleri ile yapılan yüzyüze görüşmeler sonrasında belirlenmiş, sınıflandırılmış, ve saklama süreleri teyit edilmiştir. Bu çalışma sonunda AXA SİGORTA Veri Envanteri oluşturulmuştur.

Yapılan çalışma ışığında Veri Sorumluları Sicil Bilgi Sistemi (VERBİS)'e esas olacak kişisel veriler belirlenmiştir. VERBİS'e kayıt yükümlülüğü ve süreç "["Veri Sorumluları Sicili Hakkında Yönetmelik"](#)te; kayıt yükümlülüğünden istisna tutulacak Veri Sorumluları ise "["Veri Sorumluları Siciline Kayıt Yükümlülüğünde İstisna Tutulacak Veri Sorumluları"](#) Kararı'nda detaylandırılmıştır.

Sözleşmelerin/poliçelerin ve üretim, hasar, tahsilat, süreçlerine ilişkin belgelerin sözleşmenin ya da ilgili işlemin sona ermesini takiben fiziki olarak en az 5+1 (6) yıl, dijital ortamda ise 10+1 (11) yıl boyunca saklanması gerekmektedir. Bu süreler; Türk Ticaret Kanunu'nun (TTK) 82. Maddesi ile Bireysel Emeklilik Tasarruf ve Yatırım Sistemi Kanunu'nun 6.Maddesi ile Vergi Usul Kanunu'nun (VUK) 253. ve devamı maddelerindeki düzenlemelere dayanarak belirlenmiştir.

İlgili mevzuatta 5 yıl ve 10 yıl olarak belirlenen süreler, TTK ve VUK uyarınca işlemin yapıldığı, belgelerin düzenlendiği ilgili takvim yılının sonunda başlayacağından, Emeklilik mevzuatı gereği ise hak sahiplerince aranmayan paralar uygulaması nedeniyle 10 yılın bitiminde 6 aylık bir aktarım sürecine ihtiyaç olduğu dikkate alınarak 6 ve 11 yıl olarak dikkate alınır.

Kişisel Veriler'in saklanması aşağıdaki temel kurallar da dikkate alınmalıdır :

- İlgili Kişi'nin tespitini mümkün kılacak şekilde, toplanma veya kaydedilme amaçlarına uygun olarak gerekenden daha uzun bir süre saklanamaz,
- Toplanma veya kaydedilme amaçları açısından artık gerekli olmayan kişisel veriler silinmelidir,
- Silme işlemi öncesinde, Kişisel Veriler, erişim hakkının kullanılmasına olanak tanıyacak şekilde depolanmalıdır,

## 15.ŞİKAYET YÖNETİMİ

İlgili Kişi, Kanun'un uygulanmasıyla ilgili şikayetlerini, öncelikle, yazılı olarak veya Kurul'un belirleyeceği diğer yöntemler ile Veri Sorumlusu'na iletir. İlgili Kişi şikayet ve/veya taleplerini e-posta yolu [iletisim@axasigorta.com.tr](mailto:iletisim@axasigorta.com.tr) veya [kisiselverikoruma@axasigorta.com.tr](mailto:kisiselverikoruma@axasigorta.com.tr) e-posta adreslerine yapmalıdır. Veri Sorumlusu, başvuruda yer alan taleplerini talebin niteliğine göre en kısa sürede ve en geç 30 (Otuz) gün içinde ücretsiz olarak sonuçlandırmak zorundadır. Veri Sorumlusu ilgili kişinin talebini kabul eder veya gerekçesini açıklayarak reddeder ve cevabını ilgili kişiye yazılı olarak veya elektronik ortamda bildirir.

İlgili kişinin başvurusunun reddedilmesi, verilen cevabın yetersiz bulunması veya süresinde başvuruya cevap verilememesi hallerinde; ilgili kişi, Veri Sorumlusu'nun cevabını öğrendiği tarihten itibaren 30 (Otuz) gün ve her halde başvuru tarihinden itibaren 60 (Altmış) gün içinde Kurul'a şikayette bulunabilir.

İlgili Kişi'nin Kanun'un uygulanmasıyla ilgili hak yöntemleri "[İlgili Kişinin Hak Arama Esasları](#)" Rehberi'nde detaylandırılmıştır.

## 16.FARKINDALIK VE EĞİTİM

AXA SİGORTA, çalışanlarının, dağıtım kanallarının, ve Kanun ile çerçevesi çizilmiş karşılıklı sorumluluğu bulunan 3ncü tarafların bu Politika, yerel mevzuat, yönergeler çerçevesinde kişisel verilerin işlenmesi konusunda yeterince bilgilendirilmiş ve eğitilmiş olmalarını sağlamak zorundadır.

AXA SİGORTA, Kişisel Veriler'in işlenmesinde görev alan kişilerin verilerin korunmasıyla ilgili olarak yerel veri koruma mevzuatı ve Politika'nın koşullarını öğrenmelerini sağlayacak tedbirleri alır; bu tedbirlere farkındalık toplantılarının yapılması ve eğitim verilmesi de dahildir. Eğitimler veya farkındalık toplantıları, aşağıdaki şekillerde yapılır :

- e-eğitim,
- yüz yüze çalışma,
- şirket içi bültenler,
- veri koruma konularında yüksek düzeyde farkındalık sağlanması ve sürdürülmesi için uygun olan diğer yöntemler,

Söz konusu eğitim ve bilgilendirme faaliyetleri İK-Eğitim-Gelişim-İç İletişim Departmanı ile koordineli yerine getirilir.